



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Calidad de atención y satisfacción de usuarias víctimas de  
violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer San Vicente de  
Cañete, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Ponce Ramirez, Madelin Elizabeth (ORCID: 0000-0002-5156-7299)

**ASESORA:**

Mg. Pacherras Ruiz, Angélica Yolanda (ORCID: 0000-0003-4942-9724)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

LIMA - PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

A mi querido hijo Alexander por ser motor y motivo de este proyecto siendo un sueño que alcanzamos juntos para seguir creciendo y superándonos.

### **Agradecimiento**

A nuestros maestros de la Unidad de Postgrado de la UCV quienes en cada enseñanza nos motivaron en continuar con nuestros propósitos.

A todas aquellas personas que hicieron posible desarrollar mi investigación.

La autora.

## Índice de contenido

Carátula	ii
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenido	iv
Índice de Tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de Investigación:	14
3.2. Variables y operacionalización:	14
3.3. Población, muestra y muestreo:	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	15
3.5. Procedimiento:	16
3.6. Método de Análisis:	17
3.7. Aspectos éticos:	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSION	37
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	51

## Índice de Tablas

Tabla 1: Prueba de Kolmogorov Smirnov para una muestra	18
Tabla 2: Relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias	19
Tabla 3: Nivel de la calidad de atención de las usuarias	21
Tabla 4: Nivel de la calidad de atención según sus dimensiones	22
Tabla 5: Nivel de satisfacción de las usuarias	24
Tabla 6: Nivel de satisfacción en sus dimensiones	25
Tabla 7: Prueba de Kolmogorov Smirnov para una muestra	26
Tabla 8: Relación de los equipos tangibles y la satisfacción de las usuarias	27
Tabla 9: Prueba de Kolmogorov Smirnov para una muestra	29
Tabla 10: Relación entre la confiabilidad y la satisfacción de las usuarias	30
Tabla 11: Determinación de la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias	32
Tabla 12: Prueba de Kolmogorov Smirnov para una muestra	33
Tabla 13: Relación entre la empatía y la satisfacción de las usuarias	34
Tabla 14: Prueba de Kolmogorov Smirnov para una muestra	35
Tabla 15: Relación entre la seguridad y la satisfacción de las usuarias	36
Tabla 16: Relación entre la seguridad y la satisfacción de las usuarias	37

## Índice de figuras

<b>Figura 1:</b> Diagrama de dispersión entre la calidad de atención y la satisfacción de usuarias	20
<b>Figura 2:</b> Nivel de la calidad de atención de usuarias	21
<b>Figura 3:</b> Nivel de la calidad de atención según sus dimensiones	23
<b>Figura 4:</b> Nivel de satisfacción de las usuarias	24
<b>Figura 5:</b> Diagrama de dispersión entre los equipos tangibles y la satisfacción	28
<b>Figura 6:</b> Diagrama de dispersión entre la confiabilidad y la satisfacción	31
<b>Figura 7:</b> Diagrama de dispersión entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de usuarias	32
<b>Figura 8:</b> Diagrama de dispersión entre la empatía y la satisfacción	35
<b>Figura 9:</b> Diagrama de dispersión entre la seguridad y la satisfacción	37

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación ha sido desarrollado a fin de determinar la relación de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia atendidas en el CEM de San Vicente de Cañete.

La metodología usada fue la investigación aplicada de diseño no experimental, descriptivo correlacional. La población que participo en el estudio son 40 usuarias comprendidas en edades de 18 a 60 años, determinadas por muestra no probabilística intencional. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta mediante la aplicación de dos cuestionarios uno de la variable calidad de atención y el segundo de la variable satisfacción del usuario.

Los resultados obtenidos en la investigación revelan que de las participantes el 32.5% percibe un nivel de calidad medio, y referido al nivel de satisfacción el 47% de usuarias percibe un nivel de satisfacción alto. Se concluyó que, existe una relación directa entre calidad de atención y satisfacción de las usuarias víctimas de violencia atendidas en el CEM de San Vicente de Cañete para ello se aplicó el Rho de Spearman resultado Rho igual a 0,765 lo que evidencia una relación directa y fuerte, además como  $p < 0,05$  rechaza la hipótesis nula.

**Palabras clave:** calidad de atención, satisfacción, violencia.

## **Abstract**

The present research work was developed to determine the relationship between quality of care and satisfaction of female clients who are victims of violence treated at the CEM of San Vicente de Cañete.

The methodology used was applied research with a non-experimental, descriptive correlational design. The population that participated in the study was 40 clients between 18 and 60 years of age. Age was determined by non-probabilistic purposive sampling. Data were collected by means of a survey through the application of two questionnaires, one for the quality of care variable and the second for the user satisfaction variable.

The results obtained in the research reveal that 32.5% of the participants perceive a medium level of quality, and 47% of the users perceive a high level of satisfaction. It is concluded that there is a direct relationship between the quality of care and the satisfaction of the users who are victims of violence attended at the San Vicente of Cañete CEM. For which Spearman's Rho was applied, with a result of Rho equal to 0.765, which shows a direct and strong relationship, and as  $p < 0.05$ , it rejects the null hypothesis.

**Keywords:** quality of care, satisfaction, violence.